



MUNICÍPIO DE ARARAQUARA

LEI Nº 8.821

De 11 de novembro de 2016

Autógrafo nº 205/16 – Projeto de Lei nº 206/16

Iniciativa: Vereador Rodrigo Martins

Dispõe sobre o tempo de atendimento ao consumidor no atendimento das agências bancárias, casas lotéricas, correspondentes bancários e similares do município de Araraquara e revoga a Lei Municipal nº 6.188, de 10 de setembro de 2004 e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE ARARAQUARA,
Estado de São Paulo, no exercício de suas atribuições legais, e de acordo com o que aprovou a Câmara Municipal, em sessão ordinária de 08 de novembro de 2016, promulga a seguinte lei:

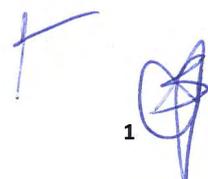
Art. 1º As agências bancárias, casas lotéricas, correspondentes bancários e similares instalados no Município ficam obrigados a manter, em seus estabelecimentos, funcionários em número compatível com o fluxo de usuários, de modo a permitir que cada um destes seja atendido no tempo mínimo determinado por esta lei.

Art. 2º O tempo mínimo para atendimento, para os fins desta lei será:

§ 1º Para atendimento nos caixas:

- I. Até 30 (trinta) minutos:
 - a) do dia 1º ao 10º dia do mês;
 - b) dias 15, 20, 25 e o último dia do mês que coincidindo com feriado ou final de semana será prorrogado para o próximo dia útil.
- II. Até 15 (quinze) minutos para os demais dias do mês, exceto os dias coincidentes com véspera ou pós-feriado, quando será considerado o tempo de espera de 30 minutos;

17:34 23/11/2016 004666 PROTOCO-CÂMARA MUNICIPAL ARARAQUARA





MUNICÍPIO DE ARARAQUARA

§ 2º Para atendimento pessoal e negocial:

- I. Até 60 (sessenta) minutos:
 - a) do dia 1º ao 10º dia do mês;
 - b) dias 15, 20, 25 e o último dia do mês que coincidindo com feriado ou final de semana será prorrogado para o próximo dia útil.
- II. Até 45 (quarenta e cinco) minutos para os demais dias do mês, exceto os dias coincidentes com véspera ou pós-feriado, quando será considerado o tempo de espera de 60 minutos.

Art. 3º O controle do tempo de atendimento ao consumidor será feito através da emissão de senha impressa contendo data e horário inicial através de equipamento disponibilizado para acesso direto do consumidor, localizado obrigatoriamente na entrada do estabelecimento.

§ 1º O estabelecimento poderá destinar funcionário para auxiliar o consumidor na retirada das senhas, desde que este não impeça o acesso direto ao equipamento pelo consumidor.

§ 2º Durante o ato de fiscalização, caso ocorra impedimento ao acesso direto ao equipamento pelo consumidor que origine a formação de filas, o tempo para atendimento será considerado pelo fiscal a partir do momento de ingresso do consumidor na referida fila, sendo este computado até o efetivo atendimento para efeito de autuação do estabelecimento.

Art. 4º A fiscalização do cumprimento desta lei e a aplicação das penalidades nela referidas competem ao órgão de defesa do consumidor.

Art. 5º A análise, pelo órgão de defesa do consumidor, do tempo de atendimento a que se refere o artigo 2º levará em consideração o suprimento normal de energia elétrica, de linha telefônica ou informática, de transmissão de dados e outras condições essenciais à manutenção dos serviços.

Art. 6º A infração do disposto nesta lei acarretará ao estabelecimento a aplicação das seguintes penas administrativas:

- I. Advertência;
- II. Multa de 50 (cinquenta) Unidades Fiscais do Município de Araraquara – UFM, por usuário prejudicado, dobrada a cada reincidência.



MUNICÍPIO DE ARARAQUARA

Art. 7º Os estabelecimentos referidos no artigo 1º terão o prazo de 90 (noventa) dias, a contar da publicação desta lei para adaptar-se às suas disposições.

Art. 8º Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogada especialmente a Lei Municipal nº 6.188, de 10 de setembro de 2004.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ARARAQUARA, aos 11 (onze) dias do mês de novembro do ano de 2016 (dois mil e dezesseis).

MARCELO FORTES BARBIERI
Prefeito Municipal

Publicada na Secretaria Municipal de Governo, na data supra.

ANDRÉ GUEDES BERALDO
Secretário de Governo

Arquivada em livro próprio. - ("PC").

.Publicada no Jornal local "Tribuna Araraquara", de Quinta-Feira, 17/novembro/16 - Ano 19 - Exemplar nº 6.124.